

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI PERPAJAKAN,
PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI YANG TERMASUK DI WILAYAH
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA PEKANBARU
SENAPELAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Serta Melengkapi Syarat-Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru*

OLEH

WENI FITRIONA
NIM. 10973008289



**PROGRAM S.1
JURUSAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013**

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERMASUK DI WILAYAH KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN

OLEH :

WENI FITRIONA
10973008289

Para petugas yang tidak tegas dalam menerapkan sanksi perpajakan pada Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan dan wajib pajak masih belum sadar atas kewajiban mereka dalam membayar pajak kepada Negara atas pelaporan SPT tidak tepat waktu berakibat menghambat pembangunan Negara. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang termasuk di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tidak semua jumlah wajib pajak menjadi obyek dalam penelitian ini guna efisiensi waktu dan biaya. Oleh sebab itu dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling. Berdasarkan jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel berjumlah 100 orang yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang termasuk di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan kolerasi pearson, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji hipotesis, dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS 16.0 for windows. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak, memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci: KepatuhanWajibPajak, KesadaranWajibPajak,
PelayananFiskus, danSanksiPajak.**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segenap puji serta syukur hanya kepada Allah SWT. Tak sanggup ku menghitung betapa banyak ni'mat, rahmat dan hidayah yang Allah SWT limpahkan, do'a yang Engkau kabulkan dan keinginan yang Engkau wujudkan maupun hidayah cobaan, ujian dan teguranMu sehingga dengan semua itu penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi panutan dan junjungan mutlak umat manusia di dunia.

Penulisan skripsi ini diselesaikan guna melengkapi tugas akhir Program S1 Jurusan Akuntansi Konsentrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERMASUK DI WILAYAH KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN”**. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, masih banyak terdapat kesalahan, maupun kekurangan sehingga penulis mengharapkan koreksi yang membenarkan, kritik yang membangun dan saran yang baik demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini Penulis mendapatkan banyak bimbingan, pengetahuan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam skripsi ini Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Yang teramat kucintai kedua orang tua ku, Bpk. Ujang dan Ibu Atmawati dalam do'a penuh air mata yang selalu kusayangi dan kuhormati, yang susah payah tanpa mengenal lelah, pamrih dan patah semangat, mengajarkan, mendidik dan membimbingku, dan selalu memberikan semangat, dukungan serta memberikan do'a yang tak pernah putus. Sehingga Penulis termotivasi

untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Betapa besarnya syukurku mempunyai orang tua seperti mereka, baktiku tak akan hilang. Terimakasih untuk segala pengorbanan dan nasehat yang telah engkau diberikan kepadaku.

2. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP, M. Ec. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, sekaligus pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, ilmu serta waktu yang di luangkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini semoga bapak selalu diberi kesehatan dan mendapat pahala atas ilmu yang telah diajarkan.
4. Bapak Dony Martias, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan sebagai Dosen Penasehat Akademis selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
5. Bapak Khairil Henry, SE, M.Si, Ak. selaku Dosen Konsultasi yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan dan pola fikir yang bermanfaat bagi penulis menuntut ilmu pada almamater ini.
7. Seluruh Karyawan/i Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, yang telah memberikan izin penelitian serta memebantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Buat Kak Ike dan adik-adikku indah,rahma dan afis semoga menjadi anak yang berbakti kepada ke dua orang tua dan semoga menjadi anak yang berguna.

10. Terimakasih buat mas Hisyam, yang telah memberikan banyak motivasi, dukungan dan selalu optimis dalam mendampingi Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih buat sahabat terbaikku Ellen dan Sri yang selalu meluangkan waktunya untuk penulisan skripsi ini.
12. Terimakasih buat teman-teman seperjuangan Dona, Yuni, Anis dan seluruh angkatan Akuntansi E dan Konsentrasi Pajak 09.
13. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi, yang tidak dapat Penulis cantumkan.

Setiap keringat dan air mata yang ku teteskan tak akan pernah menjadi sia-sia jika aku bangkit dan memberi bukti. Akhirnya kepada Allah saya mohon ampun dan mengucapkan do'a semoga diberi limpahan rezeki.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya. Saran beserta kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi Penulis dan pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, April 2013

Penulis

Weni Fitriona

10973008289

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 11 |
| 2.1 Teori Atribusi (<i>Atribution Theory</i>) | 11 |
| 2.2 Pengertian Pajak | 12 |
| 2.3 Fungsi Pajak | 14 |
| 2.4 Jenis Pajak | 15 |
| 2.5 Stelsel Pajak..... | 16 |
| 2.6 Syarat-syarat Pemungutan Pajak | 17 |
| 2.7 Defenisi Wajib Pajak Orang Pribadi | 18 |
| 2.8 Sanksi Perpajakan..... | 21 |
| 2.8.1 Jenis-jenis Sanksi Perpajakan | 22 |
| 2.8.1.1 Sanksi Administrasi..... | 22 |
| 2.8.1.2 Sanksi Pidana | |
| 2.9 Persepsi atas Sanksi Perpajakan | |
| 2.10 Pelayanan Fiskus | |
| 2.11 Kesadaran Wajib Pajak..... | 32 |
| 2.12 Kepatuhan Wajib Pajak | 34 |
| 2.13 Pajak Dalam Perspektif Islam | 37 |
| 2.14 Model Penelitian..... | 40 |
| 2.15 Pengembangan Hipotesis..... | 41 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 2.16 | Variabel Penelitian | 43 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 44 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 44 |
| 3.2 | Lokasi Penelitian..... | 44 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data..... | 44 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data..... | 45 |
| 3.5 | Populasi dan sampel..... | 45 |
| 3.5.1 | Populasi | 45 |
| 3.5.2 | Sampel..... | 45 |
| 3.6 | Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 47 |
| 3.6.1 | Variabel Independen (X1)..... | 47 |
| 3.6.2 | Variabel Independen (X2)..... | 48 |
| 3.6.3 | Variabel Independen (X3)..... | 48 |
| 3.6.4 | Variabel Dependen (Y) | 49 |
| 3.6.5 | Pengukuran Variabel | 49 |
| 3.7 | Analisis Deskriptif | 50 |
| 3.8 | Pengujian Kualitas Data..... | 50 |
| 3.8.1 | Uji Validitas..... | 50 |
| 3.8.2 | Uji Realibilitas | 50 |
| 3.9 | Uji Asumsi Klasik..... | 50 |
| 3.9.1 | Uji Normalitas Data..... | 51 |
| 3.9.2 | Uji Multikolonearitas..... | 51 |
| 3.9.3 | Uji Autokorelasi | 52 |
| 3.9.4 | Uji heteroskedastisitas | -- |
| 3.10 | Pengujian Hipotesis | |
| 3.10.1 | Uji Parsial (Uji T)..... | |
| 3.10.2 | Uji Simultan (Uji F) | 54 |
| 3.11 | Koefisien Determinasi (R^2)..... | 54 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 55 |
| 1.1 | Deskripsi dan Analisis Data..... | 55 |
| 1.2 | Analisis Data..... | 59 |
| 1.2.1 | Uji Kualitas Data | 59 |
| 1.2.2 | Uji Normalitas | 62 |
| 1.2.3 | Uji Asumsi Klasik | 64 |

| | |
|---------------------------|----|
| 1.2.4 Uji Hipotesis | 67 |
| 1.3 Pembahasan..... | 73 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 76 |
| 5.2 Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu wujud kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali potensi dalam negeri. Perpajakan sebagai salah satu kegiatan pemerintah berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik, alokasi pajak tidak hanya untuk si pembayar pajak, tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak diwajibkan membayar pajak. Mengingat pajak berfungsi mengurangi kesenjangan antar penduduk sehingga pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal.

Pajak sangat berperan penting bagi kemajuan dan pemerataan pembangunan di negara Indonesia. Pajak merupakan salah satu sektor penerimaan bagi bangsa Indonesia dalam melaksanakan pembangunan nasional. Peranan pajak dalam pembangunan diupayakan untuk semakin membangun kemandirian dalam pembangunan. Namun demikian, upaya tersebut masih menemui hambatan

karena masih kurangnya pemahaman Wajib Pajak mengenai seluk beluk perpajakan.

Pajak merupakan kewajiban yang harus di bayar oleh masyarakat baik pribadi maupun badan dari pendapatan atau penghasilannya kepada pemerintah yang ditujukan untuk kegiatan pembangunan di segala bidang.

Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan di dalam negeri khususnya di bidang penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan, maka mulai tahun 1983 pemerintah telah mengadakan *Tax Reform*/ pembaharuan di bidang perpajakan, yaitu dengan dikeluarkannya undang-undang (UU) pajak baru dengan di berlakukannya *Self Assessment System*. Menurut mardiasmo dengan adanya beberapa kali perubahan pada sistem perpajakan nasional tersebut ternyata tidak

merubah ciri dan corak sistem pemungutan pajak yang berlaku, yaitu sistem “*self Assessment*”, yang berarti bahwa Wajib Pajak diwajibkan menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terhutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga penentuan besarnya pajak terhutang berada pada Wajib Pajak sendiri. Selain itu Wajib Pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terhutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam perundang-undangan yang berlaku (Mardiasmo,2009).

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala sub bagian pelayanan yang melaporkan SPT Tahunan PPh orang pribadi pada tahun 2009 terdapat 15.470 wajib pajak, pada tahun berikutnya yaitu 2010 terdapat 23.087 wajib pajak, dan sedangkan pada tahun 2011 terdapat 29.735 wajib pajak. Rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sampai akhir tahun 2011 sebesar 62,5%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan mengenai sanksi-sanksi administrasi pada tahun pajak 2011, yang telah diberikan oleh pihak pajak kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan yaitu sanksi denda yang berjumlah 49 orang, sanksi bunga dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak berjumlah 31 orang, sedangkan untuk sanksi kenaikan tidak ada wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Dan untuk sanksi pidana juga tidak ada wajib pajak yang melakukan pelanggaran.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak,

karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Banyak faktor yang dapat berpengaruh terhadap wajib pajak untuk tidak menjadi “wajib pajak yang baik”. Salah satu faktor yang berpengaruh tersebut dapat berasal dari akademik, dimana wajib pajak memiliki pengetahuan tentang wajib pajak lewat pendidikan yang lebih tinggi “seharusnya” memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakan yang dimiliki lebih baik dibandingkan dengan wajib pajak yang memiliki kesadaran yang lebih rendah.

Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan tersebut antara lain adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh wajib pajak. Memang harus disadari bahwa jalan-jalan raya yang halus, pusat-pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah-sekolah negeri, irigasi yang baik, dan fasilitas-fasilitas publik lainnya yang dapat dinikmati masyarakat itu merupakan hasil dari pembayaran pajak. Masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Kesadaran untuk menjadi wajib pajak dan memenuhi segala kewajibannya perlu dibina sehingga timbul disetiap kalbu wajib pajak yang hidup bermasyarakat. Dengan demikian, maka roda pemerintahan akan berlangsung lancar demi kepentingan wajib pajak itu sendiri, dan lancarnya roda pemerintahan akan melancarkan pula tercapainya keseluruhan cita-cita rakyat atau penduduk hidup dalam negara yang adil dan makmur dalam lingkup nilai-nilai pancasila dan

UUD 1945. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Undang-undang tentang perpajakan dengan jelas mencantumkan kewajiban para wajib pajak membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi yang dikenakan jelas. Tetapi dilapangan dapat terjadi seorang wajib pajak yang berskala besar dapat melakukan kesepakatan dengan oknum petugas pajak untuk melakukan pengurangan jumlah nominasi pajak sang wajib pajak. Pihak yang diuntungkan adalah wajib pajak dan oknum petugas pajak, sedangkan pihak yang paling dirugikan adalah pihak pemerintah. Semua ini bersumber dari kurangnya kesadaran tentang perpajakan baik dari pihak wajib pajak dan petugas pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Agus Nugroho Jatmiko (2006) melakukan penelitian dengan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan adalah sikap Wajb Pajak Orang Pribadi terhadap sanksi denda, sikap Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pelayanan fiskus, sikap Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap kesadaran perpajakan. Hasil penelitian Agus Nugroho Jatmiko (2006) tersebut adalah variabel bebas yang digunakan baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ester Tambunan (2011) dengan judul skripsi *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Prbadi di Kantor Pelayanan Pajak PratamaBandung Cibeunying*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester Tambunan yaitu sanksi perpajakan,dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Penelitian ini mencoba meneliti kembali penelian yang dilakukan oleh Ester Tambunan dengan merubah tempat penelitian yaitu yang termasuk Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan dan menambah satu variable yaitu Pelayanan Fiskus.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, mendasari penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS SANKSI PERPAJAKAN,PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERMASUK DI WILAYAH KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
2. Bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
3. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
4. Seberapa besar pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan dan parsial yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara simultan dan parsial yang termasuk di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberi pemahaman teoritis lebih mendalam mengenai Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan mengetahui aplikasinya di kehidupan nyata sehingga dapat menjadi tambahan pengetahuan bermanfaat bagi penulis.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan guna mengetahui penyebab ketersediaan wajib pajak orang pribadi yang dilayaninya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

c. Bagi Pengembangan Ilmu Akuntansi

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan atau dokumentasi mengenai keterkaitan antara Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang kajian yang sama, yaitu Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini secara garis besar terdiri atas lima bab yaitu :

BAB I : Dalam bab ini berisikan tentang, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang ada hubungannya dengan penelitian ini sehingga dapat mengemukakan suatu hipotesis.

BAB III : Dalam bab ini meliputi lokasi penelitian dan waktu penelitian, jenis data dan sumber data, tehnik pengukuran data, populasi dan sampel, dan analisis data.

BAB IV : Pada bab ini berisikan tentang profil responden dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dikemukakan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Atribusi (*Atribution Theory*)

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) tergantung pada tiga faktor yaitu :

1. Kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*)
2. Konsensus
3. Konsistensi

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai

pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi eksternal. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama.

Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesannya karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalan dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal. Penelitian di bidang perpajakan yang menggunakan dasar teori atribusi salah satunya adalah penelitian Kiryanto (2000).

2.2 Pengertian Pajak

Pajak menurut Rochmat Soemitro adalah “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Dalam pengertian secara umum, pajak merupakan iuran wajib rakyat kepada negara. (Mardiasmo : 2009).

Pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang dan dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah (Siahaan 2008:10).

Definisi lain juga dikemukakan oleh Adriani Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Yustinus Prastowo : 2009).

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pajak sebagai:

- a. Iuran dari masyarakat kepada pemerintah.
- b. Pajak dipungut oleh pemerintah, berdasarkan Undang-Undang serta aturan-aturan.
- c. Tidak ada timbal balik secara langsung dari pemerintah kepada wajib pajak.
- d. Sifatnya yang dapat memaksa.
- e. Pajak digunakan sebagai pembiayaan pengeluaran negara.

Disamping pajak, ada beberapa pungutan lain yang mirip tetapi mempunyai perlakuan dan sifat yang berbeda yang dilakukan oleh negara terhadap rakyatnya. Pungutan-pungutan tersebut ialah:

- a. Bea materai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen dengan menggunakan benda materai ataupun alat lainnya.

- b. Bea masuk dan bea keluar. Bea masuk adalah pungutan atas barang-barang yang dimasukkan ke dalam daerah pabean berdasarkan harga/nilai barang itu atau berdasarkan tarif yang sudah ditentukan (tarif spesifik). Sedangkan bea keluar adalah pungutan yang dilakukan atas barang yang dikeluarkan dari daerah pabean berdasarkan tarif yang sudah ditentukan bagi masing-masing golongan barang. Bea keluar ini di Indonesia juga dikenal dengan nama Pajak Ekspor dan Pajak Ekspor Tambahan.
- c. Cukai merupakan pungutan dikenakan atas barang-barang tertentu yang sudah ditetapkan untuk masing-masing jenis barang tertentu, misalnya tembakau, gula, bensin, minuman keras, dan lain-lain
- d. Retribusi merupakan pungutan yang dilakukan sehubungan dengan sesuatu jasa atau fasilitas yang diberikan oleh pemerintah secara langsung dan nyata kepada pembayar (misalnya: parkir, pasar, jalan tol).
- e. Iuran adalah pungutan yang dilakukan sehubungan dengan sesuatu jasa atau fasilitas yang diberikan pemerintah secara langsung dan nyata kepada kelompok atau golongan pembayar.
- f. Lain-lain pungutan yang sah/legal berupa sumbangan wajib.

2.3 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi penerimaan (Budgeter)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah. (Waluyo : 2010).

3. Fungsi demokrasi

Fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong royong, termasuk kegiatan pemerintahan dan pembangunan demi kemaslahatan manusia, fungsi ini sering dikaitkan dengan hak seseorang untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah apabila ia telah melakukan kewajibannya membayar pajak, bila pemerintah tidak memberikan pelayanan dengan baik, pembayar pajak bisa melakukan protes (complaint).

4. Fungsi distribusi

Fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

2.4 Jenis Pajak

Dalam Siti Resmi (2007:7), di Indonesia pajak dikelompokkan menurut beberapa kategori, yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutnya.

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak Langsung, adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.

- b. Pajak Tidak Langsung, adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
- b. Pajak Objektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik pada berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan subjek pajak maupun tempat tinggal.

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak Negara (pajak pusat), adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Daerah Tingkat I maupun Daerah Tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga masing-masing.

2.5 Stelsel Pajak

Stelsel adalah sistem pemungutan pajak. Menurut Mardiasmo (2007:7) sistem pemungutan pajak terbagi 3 yaitu :

- 1. Official Assessment System, adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh seseorang.

2. Semiself Assessment System, adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada fiskus dan wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak seseorang yang terutang. Dalam sistem ini wajib pajak setiap awal tahun menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang, kemudian pada akhir tahun fiskus menentukan besarnya hutang pajak yang sesungguhnya.
3. Self Assessment System, adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya hutang pajak.
4. Withholding, adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memungut atau memotong besarnya pajak yang terutang.

2.6 Syarat-syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak negara maupun pajak daerah tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan maka pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut : (Mardiasmo,2011:2-3).

1. Syarat Keadilan

Adalah adil yang bersifat horizontal dan adil yang bersifat vertikal. Adil yang bersifat horizontal adalah orang atau wajib pajak yang kondisinya sama harus memikul beban pajak yang sama pula. Sedangkan adil yang bersifat vertikal adalah orang atau wajib pajak yang kondisinya berbeda harus memikul beban pajak yang berbeda pula.

2. Syarat Yuridis (Berdasarkan Undang-undang)

Pemungutan pajak harus mengacu pada hukum pajak yang berlaku sehingga dapat memberikan jaminan atau kepastian hukum yang perlu untuk menyatakan keadilan yang tegas, baik itu negara atau warga negaranya. Seperti yang diatur dalam UUD1945 pasal 23 ayat 2 yang menyatakan bahwa :

“pengenaan pajak dan pemungutan pajak (termasuk bea dan cukai) untuk keperluan negara hanya boleh terjadi berdasarkan Undang-undang”.

3. Syarat Ekonomis

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4. Syarat Finansial

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.7 Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemungut pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak adalah orang atau badan yang menurut peraturan perundang-undangan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak tertentu (UU No 9 Tahun 1994). Untuk lebih lengkapnya yang termasuk dalam pengertian wajib pajak adalah :

1. Setiap wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan netto dalam satu tahun pajak diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP)
2. Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis melakukan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta (penjelasan pasal 1 ayat KUHP).
3. Badan termasuk BUT
4. Wajib pajak termasuk pemotong
5. Pengusaha kena pajak

Wajib pajak dilihat dari subjek pajaknya dibedakan menjadi dua yaitu :

a. Subjek pajak dalam negeri

Subjek pajak dalam negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan sejak kedatangannya di Indonesia tidaklah harus berturut-turut, subjek pajak dalam negeri menjadi wajib pajak apabila mereka telah menerima atau memperoleh penghasilan yang besarnya melebihi penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

b. Subjek pajak luar negeri

Subjek pajak luar negeri adalah orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia kurang dari 183 hari dalam jangka

waktu 12 bulan sejak kedatangannya di Indonesia tidaklah berturut-turut, tetapi mereka melakukan kegiatan usaha atau memperoleh penghasilan dari Indonesia. Subjek pajak luar negeri sekaligus menjadi wajib pajak sehubungan dengan penghasilan yang diterima dan penghasilan di Indonesia atau diperoleh mereka melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Jenis-jenis Wajib Pajak sebagai berikut :

1. Wajib pajak orang pribadi

Wajib pajak orang pribadi juga sering disingkat dengan WPOP. Wajib pajak orang pribadi dapat dikelompokkan menjadi :

- a. WP orang pribadi yang memperoleh penghasilan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas baik yang menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.
- b. WP orang pribadi yang diberikan kekuasaan warisan yang belum dibagi.
- c. Karyawan atau karyawan yang memperoleh penghasilan diatas PTKP.
- d. WNI yang bekerja pada bukan subjek pajak penghasilan.

2. Wajib pajak badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau badan yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha, yang melakukan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, BUMN, Firma, Kongsi,

Perkumpulan, Yayasan, Organisasi, dan bentuk usaha tetap, dan bentuk usaha lainnya (UU pasal 1).

2.8 Sanksi Perpajakan

Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU perpajakan yang berlaku.

Dari sudut pandang yuridis, pajak mengandung unsur pemaksaan. Artinya jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang biasa terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itu sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan, adapun jenis-jenis sanksi perpajakan sebagai berikut

2.8.1 Jenis-jenis Sanksi Perpajakan

2.8.1.1 Sanksi Administrasi

Menurut Early Suandy (2008:155), sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:213), pengertian sanksi administrasi dapat berupa :

- a. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- b. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- c. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Dari defenisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sanksi administrasi dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan.

Ketentuan sanksi administrasi dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat tiga macam sanksi, yaitu :

1. Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar

jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu.

Denda dikenakan terhadap keterlambatan pelaporan atau penyampaian SPT (pPh), tidak membuat faktur pajak atau membuat tetap tidak tepat waktu, tidak mengisi faktur pajak, melaporkan tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak (PPN). Dalam hal ini terdapat pengecualian, yaitu penetapan denda pasal 25 ayat 9 jika keberatan ditolak atau dikabulkan sebagian. Sanksi administrasi ini termasuk kategori denda karena dilakukan untuk menghindari pengenaan bunga dua kali. Sehubungan dengan sanksi untuk utang pajak jatuh tempo yang tidak dibayar dikenakan bunga sebesar 2% perbulan sesuai pasal 19 ayat 1 KUP.

2. Sanksi Bunga

Pengertian Sanksi berupa Bunga menurut Sony Devani dan Siti Kurnia Rahayu (2006:168) adalah sebagai berikut :

“Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran”

Sedangkan pengertian sanksi berupa bunga menurut Soemarso (2007:145) adalah sebagai berikut :

“Sanksi Bunga adalah wajib pajak diharuskan untuk membayar utang pajaknya dalam jumlah yang benar dan pada waktu yang tepat”.

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga

dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/ kewajiban sampai dengan saat diterima/ dibayarkan.

Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak/kurang bayar. Tetapi, dalam hal Wajib Pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga lagi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, sanksi bunga merupakan sanksi administrasi yang dikenakan pada wajib pajak yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak dalam jumlah yang benar dan pada waktu yang tepat.

3. Sanksi Kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda.

Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena Wajib Pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.

Sanksi kenaikan dikenakan terhadap hasil pemeriksaan terkait dengan pengungkapan ketidakbenaran yang berhubungan dengan

pembukuan yang tidak benar, NPWP jabatan, kewajiban terkait pemeriksaan, dan tidak menyampaikan SPT.

Sanksi Kenaikan sebesar :

- 1) 50% dari PPh yang tidak atau kurang dibayar dalam satu tahun pajak akibat SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu telah ditentukan dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran.
- 2) 100% dari jumlah PPh yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang dipungut, tidak atau kurang disetorkan, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetorkan.
- 3) 100% dari jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan dalam hal ditemukan data baru dan/atau data yang semula belum terungkap dari WP yang menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang.
- 4) 200% dari pajak yang kurang dibayar, dikenakan terhadap Wajib Pajak yang untuk pertama kali karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dapat merugikan Negara.

2.8.1.2 Sanksi Pidana

Menurut Early Suandy (2008:155), sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pengenaan sanksi perpajakan diterapkan akibat tidak dipatuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perpajakan. Apabila pengenaan sanksi administrasi belum cukup maka sanksi yang sifatnya lebih berat akan diterapkan dalam hal ketidakpatuhan akan muncul pemenuhan kewajiban perpajakan sudah merupakan unsur kealpaan atau bahkan sudah merupakan unsur kesengajaan yaitu dengan menerapkan sanksi pidana.

Ketentuan sanksi pidana dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat tiga macam sanksi pidana yaitu :

1. Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak, ada juga yang diancam kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

2. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan pada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak atau kepada pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka denda pidana dapat diganti dengan denda kurungan.

3. Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Ancaman pidana penjara tidak ditujukan kepada pihak ketiga, melainkan kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

2.9 Persepsi atas Sanksi Perpajakan

Didalam Kamus Bahasa Indonesia persepsi adalah tanggapan penerimaan langsung dari suatu harapan atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Persepsi menurut Rakhman Jalaludin (2002:51) adalah “Pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”.

Pengertian Persepsi menurut Bimo Wagito (2002:54) adalah pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktifitas integrated dalam diri individu.

Menurut Agus Nugroho Jatmiko (2006:19) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut M. Zain (2008:57) persepsi atas sanksi perpajakan adalah interpretasi dan pandangan wajib dengan adanya sanksi perpajakan.

Menurut Early Suandi (2008:155), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi.

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Ester Tambunan, 2011) sebagai berikut :

- a. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Pengenaan sanksi merupakan salah satu sarana mendidik Wajib Pajak.
- c. Penegakan sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Persepsi atas Sanksi Perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2.10 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang).

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono : 2003).

Jasa adalah aktivitas, mamfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, misalnya jasa pengacara, bengkel dll (Tjiptono : 2002).

Jasa atau pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberi nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, dan sehat) bersifat tidak terwujud (Alma : 2002).

Spesifik Moenir (2003:53) membagi Pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan dengan lisan

Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS) dimana layanan informasi dan sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Merupakan pelayan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas ditingkat menengah atau bawah.

Dengan uraian diatas bahwa pelanggan hanya akan mau menggunakan jasa perusahaan apabila perusahaan yang melayani pelanggan itu dapat memberikan kepuasan dan nilai tepat waktu yang telah ditentukan dan terdapat pula kemudahannya. Supaya layanan dapat memuaskan pelanggan maka petugas yang melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya
3. Diterima oleh orang yang bersangkutan
4. Waktu penyampaian yang tepat
5. Keramahtamahan (Moenir : 2000).

Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil.

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum

memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a) Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b) Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c) Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d) Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

- 1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- 2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- 3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- 4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- 5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi

6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan fiskus. Karanta *et al*, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Forest dan Sheffrin (2002) yang dikutip oleh Suryadi (2006) meneliti pentingnya sistem perpajakan yang *simplifying*. Hal ini karena kompleksitas dari sistem perpajakan akan berpengaruh pada ketidakpatuhan wajib pajak, meskipun sistem perpajakan yang sederhana juga tidak menjamin wajib pajak akan patuh (Suryadi, 2006).

2.11 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak sangat penting dalam melaksanakan *self assessment system* (Pamungkas, 2003). Kesadaran merupakan suatu keadaan dimana seseorang melakukan sesuatu tindakan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan ingat kepada hal-hal yang benar (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005:975).

Pada hakikatnya kesadaran membayar pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dalam keadaan tahu, mengerti dan tidak merasa dipaksa ataupun takut dalam melaksanakan kewajibannya, karena adanya nilai-nilai hukum dalam diri wajib pajak dan adanya pengetahuan bahwa suatu perilaku tertentu di atur oleh hukum.

Menurut Feira (2002:125) “kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan refleksi terhadap kenyataan”.

Menurut Padila dan Prior (2002:194) “ kesadaran merupakan suatu proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapatkan keyakinan dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapatkan keyakinan diri yang mendorong dilakukannya suatu tindakan”.

Safri Nurmantu (2005:103) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya membayar pajak.

Irianto (2005:36) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, diantaranya :

- a) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- b) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

- c) Kesadaran bahwa wajib pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar kerana pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Ester Tambunan, 2011) apabila sesuai dengan hal-hal berikut :

- 1) Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
- 2) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
- 3) Pajak diterapkan Undang-undang dan dapat dipaksakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu sikap menyadari, memahami, dan mengerti perihal kewajiban pajak dan menyadari fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan Negara untuk mensejahterakan masyarakat.

2.12 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibson (1991) dalam Agus Budiartanto (1999) sebagaimana yang dikutip oleh Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan

seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan.

Menurut Simon James *et al* (n.d.) yang dikutip oleh Gunadi (2005), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Nurmantu, 2003 (dalam Santoso, 2008) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan yang dikatakan oleh Norman D. Nowak merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan. yang tercermin dalam situasi (Devano, 2006 dalam Supadmi, 2010) sebagai berikut :

- a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikemukakan oleh (Ester Tambunan:2011) menjelaskan bahwa :

1. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
2. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar
3. Membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, wajib pajak patuh adalah sebagai berikut :

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
- e) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Kiryanto (2006:16) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau peraturan-peraturan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak.

2.13 Pajak Dalam Perspektif Islam

Secara etimologi, pajak dalam bahasa Arab disebut dengan istilah *Dharibah* yang artinya mewajibkan, menetapkan, menentukan, menerangkan atau membebaskan dan lain-lain.

Secara bahasa maupun tradisi, *dharibah* dalam penggunaannya memang mempunyai banyak arti, namun para ulama memakai ungkapan *dharibah* untuk menyebut harta yang dipungut sebagai kewajiban. Hal ini tampak jelas dalam ungkapan bahwa *jizyah dan Kharaji* dipungut secara *dharibah* yaitu secara wajib.

Menurut Gusfahmi (2007) Pajak dalam Islam dapat dikenakan kepada Wajib Pajak, Pajak ditarik atas dasar pengenaan terhadap Subjek Pajak. Seorang pemimpin dapat mewajibkan kepada rakyatnya untuk membayar Pajak karena mempunyai kewenangan untuk menarik Pajak. Al-Quran mengatur Pajak tentang imbalan keamanan bagi orang nonmuslim yang dipungut oleh pemimpin orang muslim yang disebut *jizyah*.

Jizyah itu berbeda bila dibandingkan dengan Pajak, perbedaannya *jizyah* ialah pajak per kepala yang dipungut oleh pemerintah Islam dari orang-orang yang bukan Islam, sebagai imbalan bagi keamanan diri mereka, sedangkan Pajak adalah iuran yang dikenakan atas kepemilikan barang atau pemakaian jasa dan wajib pajak adalah orang muslim dan orang non muslim.

Didalam Islam menurut ulama Abdul Qadi Zallum (Gusfahmi, 2007:32) mengatakan bahwa pajak adalah harta yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada kaum muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran

yang memang diwajibkan atas mereka, pada kondisi baitul mal tidak ada uang atau harta.

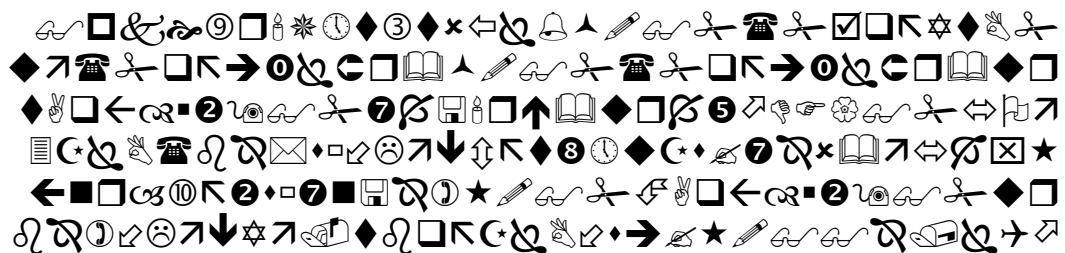
Dari definisi di atas terangkum lima unsur pokok yang merupakan unsur penting yang harus terdapat dalam ketentuan pajak menurut syariat yaitu:

- a) Diwajibkan oleh Allah SWT
- b) Objeknya adalah harta (al-maal)
- c) Subjeknya kaum muslim yang kaya (ghaniyyun), tidak termasuk non muslim.
- d) Tujuannya untuk membiayai kebutuhan mereka (kaum muslim) saja.
- e) Diberlakukannya untuk kondisi darurat (khusus), yang segera harus diatasi oleh Ulil Amri.

Pembayaran pajak yang ditetapkan oleh pemerintah melalui undang-undang wajib ditunaikan oleh kaum muslimin selama itu kepentingan pembangunan diberbagai bidang dan sektor kehidupan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara lebih luas, seperti sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana transportasi, pertahanan dan keamanan di bidang-bidang lainnya yang telah ditetapkan bersama.

Ayat Al-Quran yang dapat dikaitkan dengan Pajak dari pengertian diatas.

Al-Quran surat An-Nisa' ayat 59:





Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul*

(Nya), dan ulil amri di antara kamu”. (Qur’an surat An-Nisa’ ayat 59).

Maksud ayat diatas, sebagai orang yang beriman kita wajib menaati selain kepada Allah dan RasulNya kita wajib menaati ulil amri (pemimpin). Pemimpin disini dapat diartikan pemimpin (pemerintahan) yang membawa kearah kebaikan dan kemaslahatan umat. Selama tujuan yang dilakukan oleh pemimpin itu membawa ke arah kebaikan wajib kita taati.

Kemaslahan dapat diartikan sebagai kebaikan penggunaan dana hasil penarikan pajak untuk pembangunan, pendidikan, kesehatan, sarana prasarana umum dan sebagainya. Diukur untuk kehidupan sekarang merupakan fasilitas tersebut sudah menjadi kebutuhan bukan hanya pelengkap saja, kemudian adanya penggunaan tersebut membawa perubahan kearah perbaikan.

Alasan kaum muslim menunaikan Pajak yang ditetapkan negara, disamping penunaian kewajiban Zakat, antara lain solidaritas dan tolong menolong. Sesama kaum muslim dan sesama umat manusia dalam kebaikan dan taqwa merupakan kewajiban yang harus terpenuhi.

Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah:195

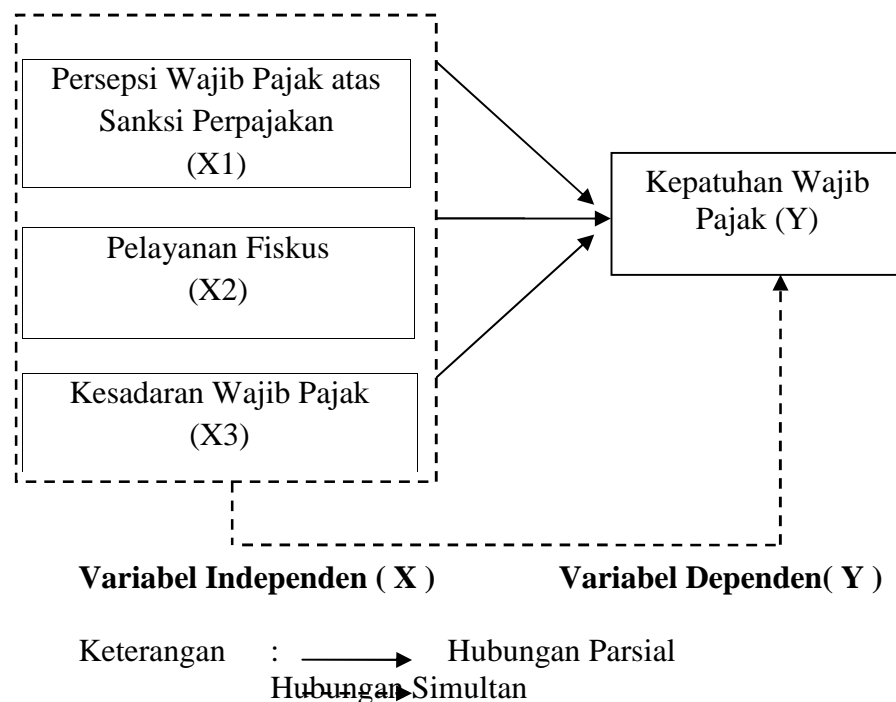


Artinya: *Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, Karena Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.*

Atas alasan diatas, maka sah-sah saja adanya dua kewajiban bagi kaum muslim (terutama kaum muslim diIndonesia), yaitu kewajiban dalam menunaikan Zakat dan Pajak sekaligus.

2.14 Model Penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada model penelitian berikut ini.



Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan
2. Pelayanan Fiskus
3. Kesadaran Wajib Pajak

2.15 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2005:10) “hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah yang akan di uji kebenarannya, melalui analisis data yang relevan dan kebenarannya diketahui setelah dilakukan penelitian.

Beberapa variabel yang akan di uji dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010).

Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Karanta et al, 2000 (dalam

Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2:Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Munari (2005) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.16 Variabel Penelitian

Untuk melaksanakan penelitaian sesuai dengan topik pembahasan di atas adapun variabel-variabel yang diambil yaitu:

1. Variabel Independen terdiri dari:
 - a. Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan (X1)
 - b. Pelayanan Fiskus (X2)
 - c. Kesadaran Wajib Pajak (X3)
2. Variable Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada dasarnya jenis penelitian ini dapat dikelompokkan menurut tujuan, metode, tingkat eksplantasi, analisis dan jenis data. Menurut metodenya, jenis penelitian ini adalah penelitian survey yang berupa penelitian penjelasan dan pengujian hipotesa. Dalam survey informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuisioner yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi (Sugiyono, 2005)

Berdasarkan tingkat eksplantasi dan kedudukan variabel-variabelnya penelitian ini termasuk dalam kelompok penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah kuisioner yang diberikan berupa pertanyaan yang akan di beri nilai.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan, yang terletak di Jl. Jendral Sudirman No.247 Pekanbaru.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang di teliti (Cooper dan Emory, 1996 dalam Jatmiko, 2006).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data tersebut dengan dilakukan dengan cara :

1. Pengamatan langsung atau Observation

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.

2. Kuesioner (Angket)

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden untuk diisi yang sesuai dengan keperluan penelitian. Tujuan dari pembuatan kuesioner ini untuk memperoleh data yang relevan dari responden.

3.5 Populasi dan sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan karakteristik atau hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono:2008:90). Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan yang statusnya masih aktif.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. (Sugiyono : 2008:91). Metode yang digunakan dalam

penentuan sampel adalah menggunakan teknik *random sampling* yaitu teknik penentuan sampel diambil dari sebagian jumlah populasi yang dinilai dapat mewakili keseluruhan responden penelitian.

Teknik cara pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Aksidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Jumlah sampel yang di ambil dengan menggunakan rumus Slovin dalam (Husien Umar,2008) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

$$n = \frac{32.133}{1 + 32.133. (0,10)^2}$$

$$n = \frac{32133}{1+321,33}$$

$$n = \frac{32133}{32233}$$

$$n = 99,689 = 100 \text{ orang}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

E : Standar eror atau persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditoleransi sebesar 10%.

3.6 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Ada beberapa variabel dalam penelitian ini yaitu :

3.6.1 Variabel Independen (X1)

Variabel Independen adalah Variabel yang nilainya selalu berubah-ubah tanpa adanya pengaruh dari variabel-variabel lainnya.

Untuk mengukur persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dapat dilihat dari pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, pengenaan sanksi merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, penegakan sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Ester Tambunan, 2011) sebagai berikut :

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Pengenaan sanksi merupakan salah satu sarana mendidik Wajib Pajak.
3. Penegakan sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

3.6.2 Variabel Independen (X2)

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010).

Pelayanan Fiskus dapat di ukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya.
3. Diterima oleh orang yang bersangkutan.
4. Waktu penyampaian yang tepat.
5. Keramahtamahan (Moenir : 2000).

3.6.3 Variabel Independen (X3)

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Ester Tambunan, 2011) apabila sesuai dengan hal-hal berikut :

- 1.) Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

- 2.) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
- 3.) Pajak diterapkan Undang-undang dan dapat dipaksakan.

3.6.4 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikemukakan oleh (Ester Tambunan : 2011) menjelaskan bahwa :

1. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
2. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar
3. Membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Handayani,2009), yakni: wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas,melakukan perhitungan dengan benar, melakukan pembayaran tepat waktu dan tidak pernah menerima surat teguran.

3.6.5 Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini di ukur dengan metode pengukuran skala likert ataupun interval, dan dibuat dalam bentuk *checklist*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2009). Adapun nilai kuantitatif yang dikomposisikan digunakan dengan menggunakan skala likert dan untuk suatu pilihan nilai (skor) dengan jarak interval. Skor dari pilihan tersebut antara lain, sangat setuju (SS) dengan 5 poin, setuju (S) dengan 4

poin, netral (N) dengan 3 poin, kurang setuju (KS) dengan 2 poin, tidak setuju (TS) dengan 1 poin.

3.7 Analisis Deskriptif

Analisi deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (Ghozali, 2006).

3.8 Pengujian Kualitas Data

3.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas yang digunakan adalah dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor setiap konstruksi. Pengujian ini menggunakan *Pearson Correlation*.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner yang digunakan konstan atau tidak. Reliabilitas diukur dengan menghitung koefisien *Alpha* (r) dan diuji dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar (a) $\geq 0,6$, tidak reliabel, (b) $0,6-0,7$ acceptable, (c) $0,7-0,8$ baik (d) $> 0,8$ sangat baik.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan Multiple Linear Regression sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti.

3.9.1 Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2003) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, maka dapat dilakukan analisis grafik dan uji statistik lainnya yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji non parametrik *kolmogorov-smirnov (K-S)*. Jika signifikan pada uji ini lebih besar dari 0.05 berarti data terdistribusi dengan normal.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk menjelaskan kemungkinan terdapat hubungan antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Diasumsikan bahwa masing-masing variabel X tidak saling berkorelasi linear. Sesungguhnya multikolinearitas itu tetap ada pada setiap variabel independen, hanya saja harus dipastikan apakah multikolinearitas yang ada masih dalam batas penerimaan atau tidak. Untuk mendeteksinya, dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation faktor (VIF)* untuk tiap-tiap variabel independen. Nilai *coffoff* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah $\text{tolerance} < 0,10$ atau sama dengan nilai $\text{VIF} > 10$.

3.9.3 Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada priode t-1 (sebelumnya). Jika ada, berarti terdapat autokorelasi dan model regresi dikatakan baik bila terbebas dari autokorelasi.

Menurut Ghazali (2005) untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi dengan mendeteksi besaran Durbin-Watson dimana: jika angka $D-W > dl < (k-du)$ berarti tidak terdapat gejala autokorelasi.

3.9.4 Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakpastian *variance* dari residualnya tetap, maka tidak ada heteroskedastisitas.

3.10 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini pengujian hipotesisnya dengan menggunakan Regresi Linear Berganda. Berikut ini adalah persamaan Regresi Linier Berganda, dimana variabel dependennya adalah Kepatuhan Wajib pajak (Y) variabel independennya adalah Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan (X1) Pelayanan Fiskus (X2) dan kesadaran Wajib Pajak (X3).

Dengan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel Terkait (Kepatuhan Wajib Pajak)

$X_1 X_2 X_3$: Variabel Bebas I, II, III(Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Wajib Pajak).

a : Konstanta

$b_1, b_2, \text{ dan } b_3$: Koefisien regresi

e : Gagal (error)

Untuk memperoleh kesimpulan dari analisis ini maka terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara menyeluruh atau simultan (Uji F) dan secara parsial (Uji t) yang akan dijelaskan sebagai berikut :

3.10.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui secara signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji parsial dilakukan dengan bantuan uji statistik (Gujarati, 2005).

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien secara parsial antara masing-masing variabel bebas (persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan) dengan variabel terkait (kepatuhan wajib pajak). Tingkat signifikansinya ditentukan sebesar 5% dan degree of freedom (df) = n-k, artinya kemungkinan kesalahan yang dapat ditolerir dalam mengambil keputusan.

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen itu.

2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji variabel independen secara bersamaan digunakan Uji F (F test) dilakukan untuk melakukan apakah model-model pengujian hipotesis yang dilakukan tetap.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis Uji F ini dilakukan untuk membandingkan F_{hitung} dengan F_{table} . Sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) = $n - (K+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Alpha (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,5 dengan hipotesis 2 sisi (*two tail*).

1. Apabila $F_{hitung} > F_{table}$ atau P value $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{table}$ atau P value $> \alpha$, = H_0 diterima dan H_a ditolak, dan hasilnya tidak signifikan. Hal ini berarti variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai hubungan dengan variabel dependen.

3.11 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase semua variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen (persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak). Semakin besar koefisien determinasinya semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen (Dwi Priyanto: 2010).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi dan Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Kuesioner yang disebarkan dengan cara memberikan langsung kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Setelah kuesioner selesai diisi oleh responden, peneliti mengambil kembali untuk selanjutnya ditabulasikan dan diolah dengan menggunakan *statistical package for social science* (SPSS) versi 16,0. Penyebaran kuesioner dimulai tanggal 16 januari 2013 dan tanggal pengumpulan 18 januari 2013.

Jumlah kuesioner yang diedarkan kepada responden sebanyak 100 kuesioner. Kuesioner yang dapat dikumpulkan atau kembali yaitu sebanyak 100 kuesioner, semua kuesioner yang terkumpul dapat memenuhi syarat untuk diolah yaitu 100 kuesioner. Tingkat pengumpulan kuesioner dapat dilihat pada tabel IV.1.

Tabel IV.1
Tingkat Pengumpulan Kuesioner

| Keterangan | Total |
|---|--------------|
| Total Kuesioner yang di Sebarkan | 100 |
| Total Kuesioner yang tekumpul Kembali | 100 |
| Total Kuesioner yang dapat Diolah | 100 |
| Persentase Pengembalian Kuesioner (100/100 x 100%) | 100 |

Berdasarkan tabel IV.1 dapat dijelaskan bahwa peneliti menyebarkan 100 kuesioner. Kuesioner yang terkumpul kembali sebanyak 100 kuesioner atau 100 %. Jadi, total kuesioner yang dapat di olah dari jumlah keseluruhan kuesioner yang disebarakan adalah 100 kuesioner atau 100 %.

Data responden yang berhasil dikumpulkan penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Data mengenai karakteristik responden adalah sebagai berikut :

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat di tabel IV.2 berikut ini :

Tabel IV.2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase % |
|----------------------|---------------|---------------------|
| Laki-laki | 63 | 63% |
| Perempuan | 37 | 37% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel IV.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 53 orang atau sebesar 53% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 47 orang atau sebesar 47%. Mayoritas responden adalah laki-laki disebabkan Wajib Pajak yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan merupakan para masyarakat yang memiliki penghasilan di mana laki-laki biasanya adalah tulang punggung keluarga sehingga merekalah yang diharapkan dalam memiliki penghasilan.

2. Profil Responden Berdasarkan Usia.

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut ini :

Tabel IV.3
Profil Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah Responden | Persentase % |
|-----------------|-------------------------|---------------------|
| 21-30 tahun | 67 | 67% |
| 31-40 tahun | 21 | 21% |
| Diatas 40 tahun | 12 | 12% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel IV.3 dapat diketahui bahwa responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 67 orang atau sebesar 67%, 31-40 tahun berjumlah 21 orang atau 21%, dan yang berusia diatas 40 tahun berjumlah 12 orang atau 12%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 21-30 tahun. Hal ini disebabkan karena responden yang berusia antara 21-30 tahun lebih banyak yang melakukan pelaporan pada saat penyebaran kuesioner di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel IV.4 berikut ini :

Tabel IV.4
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | Jumlah Responden | Persentase % |
|----------------------------|-------------------------|---------------------|
| SMA atau sederajat | 20 | 20% |
| Diploma III (D3) | 18 | 18% |
| Strata I (S1) | 39 | 39% |
| Strata II (S2) | 3 | 3% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Berdasarkan tabel IV.4 dapat diketahui bahwa terdapat responden dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat sebanyak 20 orang atau sebesar 20%, responden dengan pendidikan terakhir Diploma III (D3) sebanyak 18 orang atau sebesar 18%, responden dengan pendidikan Strata I (S1) sebanyak 39 orang atau sebesar 39% dan responden dengan pendidikan terakhir Strata II (S2) sebanyak 3 orang atau sebesar 3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir Strata I (S1) hal ini disebabkan tuntutan pekerjaan di masa sekarang yang menuntut lulusan S1.

4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel IV.6 berikut ini :

Tabel IV.5
Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Jenis Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase % |
|------------------------|-------------------------|---------------------|
| Mahasiswa | 1 | 1 % |
| Pegawai Negri Sipil | 16 | 16 % |
| Pegawai Swasta | 67 | 67 % |
| Wiraswasta | 16 | 16 % |
| Jumlah | 100 | 100 % |

Berdasarkan tabel IV.5 dapat diketahui bahwa responden yang jenis pekerjaannya Mahasiswa berjumlah 1 orang atau sebesar 1 %, Pegawai Negri Sipil berjumlah 16 orang atau 16 %, Pegawai Swasta berjumlah 67 orang atau 67 %, dan yang jenis pekerjaannya Wiraswasta berjumlah 16 orang atau 16 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang melakukan pelaporan kewajiban pajaknya adalah Pegawai Swasta.

Analisa data dilakukan terhadap 100 sampel responden yang telah memenuhi kriteria untuk dapat di olah lebih lanjut. Hasil pengolahan data statistik deskriptif ditunjukkan pada tabel IV.6 dibawah ini :

Tabel IV.6 Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--|-----|---------|---------|-------|----------------|
| PersepsiWajibPajakatas SanksiPerpajakan | 100 | 12 | 40 | 34.94 | 5.118 |
| Pelayananfiskus | 100 | 8 | 25 | 19.89 | 2.767 |
| KesadaranWajibPajak | 100 | 17 | 40 | 31.56 | 5.553 |
| KepatuhanWajibPajak | 100 | 15 | 35 | 29.93 | 3.534 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Berdasarkan tabel IV.6 terlihat bahwa nilai jawaban semua responden terhadap persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan mempunyai nilai rata-rata sebesar 34,94, pelayanan fiskus mempunyai nilai rata-rata sebesar 19,89, kesadaran wajib pajak mempunyai nilai rata-rata sebesar 31,56, dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 35, dan nilai rata-rata sebesar 29,93.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Dalam pengujian yang peneliti lakukan untuk mengetahui kualitas data, layak atau tidaknya suatu data untuk diangkat, maka peneliti menganalisis data dengan cara mengkorelasikan masing-masing scor item dengan scor total. Scor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan scor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam

mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Dan dalam uji validitas yang peneliti lakukan, peneliti menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan dilakukan dengan *one shot method*, yaitu metode yang dilakukan sekali pengukuran saja. Kuisioner dapat dikatakan valid jika nilai Pearson Korelasi lebih besar dari nilai r tabel untuk 100 responden dengan signifikansi 0,05 yaitu $df=(n-2)=98$ yaitu sebesar 0,197. Untuk variable independen dan dependen, dari hasil uji validitas dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | Item Pertanyaan | Pearson Correlatic | Kesimpulan |
|----|---|--------------------|-----------------------|------------|
| 1 | Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan (X1) | X1.1 | 0,750 | Valid |
| | | X1.2 | 0,772 | Valid |
| | | X1.3 | 0,772 | Valid |
| | | X1.4 | 0,738 | Valid |
| | | X1.5 | 0,705 | Valid |
| | | X1.6 | 0,718 | Valid |
| | | X1.7 | 0,766 | Valid |
| | | X1.8 | 0,690 | Valid |
| 2 | Pelayanan Fiskus (X2) | X2.1 | 0,742 | Valid |
| | | X2.2 | 0,733 | Valid |
| | | X2.3 | 0,715 | Valid |
| | | X2.4 | 0,684 | Valid |
| | | X2.5 | 0,721 | Valid |
| 3 | Kesadaran Wajib Pajak (X3) | X3.1 | 0,556 | Valid |
| | | X3.2 | 0,636 | Valid |
| | | X3.3 | 0,702 | Valid |
| | | X3.4 | 0,712 | Valid |
| | | X3.5 | 0,690 | Valid |
| | | X3.6 | 0,752 | Valid |
| | | X3.7 | 0,825 | Valid |
| | | X3.8 | 0,830 | Valid |
| 4 | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Y.1 | 0,719 | Valid |
| | | Y.2 | 0,654 | Valid |
| | | Y.3 | 0,788 | Valid |
| | | Y.4 | 0,863 | Valid |
| | | Y.5 | 0,773 | Valid |
| | | Y.6 | 0,709 | Valid |
| | | Y.7 | 0,794 | Valid |

Sumber : Data Olahan SPSS

Dari tabel IV.7 dapat dijelaskan bahwa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diukur dengan 28 item pertanyaan yang terdiri dari:

- 1) Persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan diukur dengan 8 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu 0,690 artinya semua item pertanyaan diatas 0,197 dan memenuhi syarat untuk valid.
- 2) Pelayanan Fiskus diukur dengan 5 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu 0,684 artinya semua item pertanyaan diatas 0,197 dan memenuhi syarat untuk valid.
- 3) Kesadaran wajib pajak diukur dengan 8 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu 0,556 artinya semua item pertanyaan diatas 0,197 dan memenuhi syarat untuk valid.
- 4) Kepatuhan wajib pajak diukur dengan 7 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu 0,654 artinya semua item pertanyaan diatas 0,197 dan memenuhi syarat untuk valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha* menggunakan SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas data dapat dilihat pada tabel IV.8 dibawah ini :

Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Jumlah Item Pertanyaan | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|----|--|------------------------|-------------------------|------------|
| 1 | Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan (X1) | 8 | 0,881 | Reliabel |
| 2 | Pelayanan Fiskus (X2) | 5 | 0,764 | Reliabel |
| 3 | Kesadaran Wajib Pajak (X3) | 8 | 0,861 | Reliabel |
| 4 | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | 7 | 0,868 | Reliabel |

Sumber: Data Olahan SPSS

Hasil pengujian reliabilitas yang disajikan pada tabel IV.8 menunjukkan tidak ada koefisien *cronbach alpha* yang kurang dari 0,60. Sehingga instrument tersebut reliabel untuk digunakan.

4.2.2 Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah uji untuk melihat apakah distribusi residual mengikuti distribusi normal atau tidak, atau menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable dependen, variable independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap normalitas untuk mengetahui metode statistic yang akan digunakan.

Pengujian normalitas dapat digunakan dengan menggunakan *one sampel kolmogorov smirnov test* dengan melihat signifikan 5 %. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas ini adalah melihat nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Namun jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data mempunyai distribusi tidak normal. Uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.9 Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | PersepsiWajibPajak akatasSanksiPerpajakan | PelayananFiskus | KesadaranWajibPajak | KepatuhanWajibPajak |
|--------------------------------|----------------|--|-----------------|---------------------|---------------------|
| N | | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Normal Parameters ^a | Mean | 34.94 | 19.85 | 31.56 | 29.93 |
| | Std. Deviation | 5.118 | 2.797 | 5.553 | 3.534 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .215 | .109 | .070 | .118 |
| | Positive | .161 | .109 | .064 | .118 |
| | Negative | -.215 | -.101 | -.070 | -.107 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 2.147 | 1.086 | .698 | 1.175 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 | .189 | .714 | .126 |

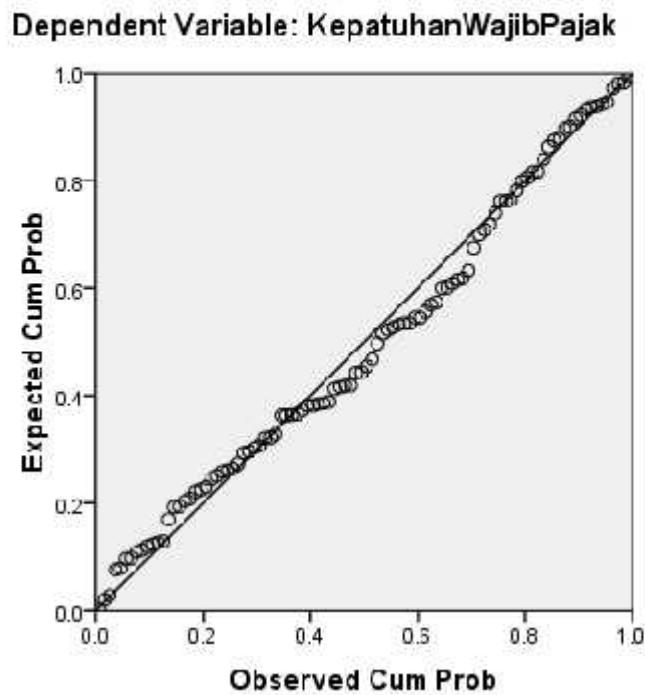
a. Test distribution is Normal.

Tabel IV.9 menunjukkan nilai K-S-Z untuk persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan adalah sebesar 2,147 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z untuk pelayanan fiskus, adalah sebesar 1,086 dengan signifikansi sebesar 0,189. Nilai K-S-Z untuk kesadaran wajib pajak, adalah sebesar 0,698 dengan signifikansi 0,714. Nilai K-S-Z untuk kepatuhan wajib pajak, adalah sebesar 1,175 dengan signifikansi 0,126. Nilai K-S-Z semua variabel tersebut diatas 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel secara statistik telah terdistribusi secara normal dan layak digunakan sebagai data penelitian.

Deteksi normalitas juga dapat dilihat dengan menggunakan grafik *Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual*. Pada gambar terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas seperti terlihat pada gambar IV.1.

Gambar IV.1 Diagram P-P Plot Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Pada gambar terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati besaran *varians inflation factor* (VIF) dan *Tolerance*. Jika VIF lebih besar dari 10 atau nilai *tolerance* < 0,10 maka variable tersebut

mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variable bebas lainnya.

Besarnya VIF dan *tolerance* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10 Nilai *Tolerance* dan VIF

| Coefficients ^a | | |
|--|-------------------------|-------|
| Model | Collinearity Statistics | |
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Wajib Pajak | 0,881 | 1.135 |
| Pelayanan Fiskus | 0,898 | 1.113 |
| Kesadaran Wajib Pajak | 0,828 | 1.208 |

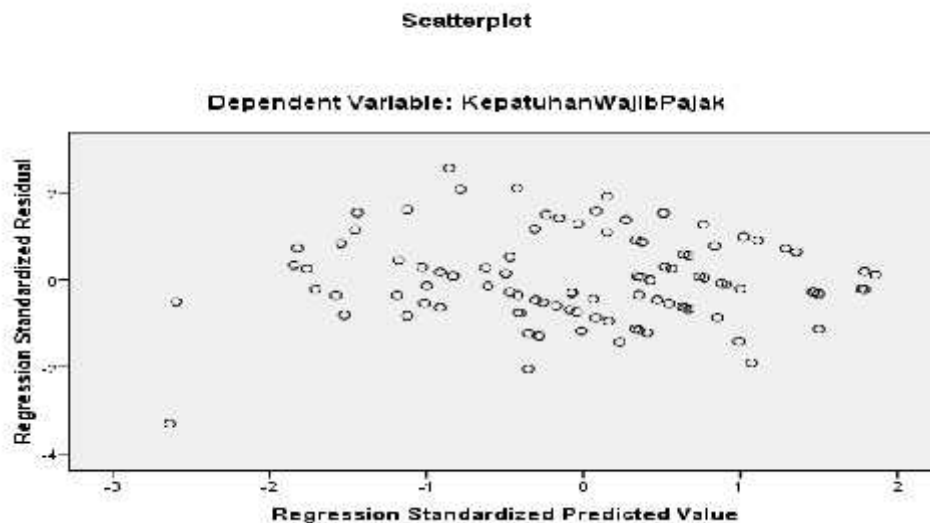
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Dari tabel IV.10 menunjukkan variabel persepsi wajib pajak atas sanksi Perpajakan mempunyai nilai Tolerance sebesar 0,881 sedangkan nilai VIF 1,135, variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai Tolerance sebesar 0,898 sedangkan nilai VIF 1,113, variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai Tolerance 0,828 sedangkan nilai VIF 1,208. Dari semua variabel independen tidak ada nilai VIF diatas 10, berarti tidak terdapat gangguan multikolinearitas pada penelitian ini. Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dan layak digunakan.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat melihat grafik *scatterplot*. Deteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dimana sumbu X adalah Y menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Seperti terlihat pada gambar IV.2

Gambar IV.2 Scatterplot Heteroskedastisitas



Pada gambar IV.2 tidak terlihat pola yang jelas karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui ada atau tidak nya autokorelasi dengan mendeteksi besaran *Durbin-Watson*. Prasayrat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Untuk mendeteksi Autokorelasi dapat dilakukan dengan melihat angka *Durbin-Watson*. Seperti yang dibawah ini :

1. Angka D-W di bawah -2 berarti ada Autokorelasi positif
2. Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka D-W di atas +2 berarti ada Autokorelasi negatif.

Tabel IV.11 Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .730 ^a | .532 | .518 | 2.454 | 1.807 |

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Pada tabel tersebut dapat dilihat nilai statistik Durbin-watson sebesar 1,807. Angka *Durbin-Watson* dibawah 2 yaitu sebesar 1,807 yang berarti tidak ada autokorelasi. Dan dapat disimpulkan bahwa regresi ini baik karena bebas dari autokorelasi.

4.2.4 Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 16.0, dimana semua variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Hasil regresi seperti yang tercantum dalam Tabel IV.12.

Tabel IV.12 Hasil Regresi Linear Berganda

| Model | Coefficients ^a | | | | | | |
|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 8.218 | 2.593 | | 3.169 | .002 | | |
| PersepsiWajibPajakatasSanksiPerpajakan | .179 | .051 | .259 | 3.480 | .001 | .881 | 1.135 |
| PelayananFiskus | .216 | .093 | .171 | 2.321 | .022 | .898 | 1.113 |
| KesadaranWajibPajak | .354 | .049 | .557 | 7.261 | .000 | .828 | 1.208 |

a. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y \text{ (Kepatuhan Wajib Pajak)} = 8,218 + 0,179X_1 + 0,216X_2 + 0,354X_3 + e$$

- Konstanta sebesar 8,218 menyatakan, bahwa jika variabel independen tetap maka variabel dependen adalah sebesar 8,218.
- Hasil regresi X_1 menunjukkan variabel persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan sebesar 0,179 yang menyatakan bahwa apabila persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan mengalami kenaikan 1 poin sedangkan variabel independen lainnya dianggap tetap, maka variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 0,179.
- Hasil regresi X_2 menunjukkan variabel pelayanan fiskus sebesar 0,216 yang menyatakan bahwa apabila pelayanan fiskus mengalami kenaikan 1 poin sedangkan variabel independen lainnya dianggap tetap, maka variabel

dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 0,216.

- d. Hasil regresi X_3 menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,354 yang menyatakan bahwa apabila kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan 1 poin sedangkan variabel independen lainnya dianggap tetap, maka variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) akan mengalami kenaikan sebesar 0,354.

a. Uji Secara Parsial (Uji T)

H1 :Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil regresi menunjukkan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, yaitu : $t_{hitung} \ 3,480 > t \text{ tabel sebesar } 1,984$ dan nilai signifikansi probabilitas sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Pelayanan Fiskus berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil regresi menunjukkan pelayanan fiskus yaitu : t_{hitung} sebesar $2,321 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar $0,022 < \alpha = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa H2 diterima dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil regresi menunjukkan kesadaran wajib pajak yaitu : t_{hitung} sebesar $7,261 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dan nilai signifikansi probabilitas sebesar $0,000 < = 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa H_3 diterima dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

H_4 : Persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independent* atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependent* atau terikat. Untuk membuktikan hal tersebut, maka dilakukan uji F. Hasil uji regresi secara simultan atau uji F dapat dilihat pada tabel IV.13.

Tabel IV.13 Hasil Uji F Hitung ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 658.428 | 3 | 219.476 | 36.448 | .000 ^a |
| Residual | 578.082 | 96 | 6.022 | | |
| Total | 1236.510 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Pada Tabel IV.13 hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $36,448 > F$ tabel sebesar $2,699$, dengan nilai

signifikansi probabilitas sebesar $0,00 < = 0,05$ maka hipotesis diterima. Maka model regresi menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

c. Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3,$) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah antara 0,00–0,199 adalah sangat rendah, antara 0,20-0,399 adalah rendah, 0,40-0,599 adalah sedang, 0,60-0,799 adalah kuat dan antara 0,80-1,0 adalah sangat kuat.

Tabel IV.14 Hasil Analisis Korelasi Berganda

| Model Summary^b | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .730 ^a | .532 | .518 | 2.454 | 1.807 |

a. Predictors: (Constant), KesadaranWajibPajak, PelayananFiskus, PersepsiWajibPajakatasSanksiPerpajakan

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,730. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara pengaruh persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

d. Analisis Determinasi (R²)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 , X_3 ,) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai R (koefisien determinasi) terlihat pada Tabel IV.15 berikut :

Tabel IV.15 Hasil Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .730 ^a | .532 | .518 | 2.454 | 1.807 |

a. Predictors: (Constant), KesadaranWajibPajak, PelayananFiskus, PersepsiWajibPajakatasSanksiPerpajakan

b. Dependent Variable: KepatuhanWajibPajak

Tabel IV.15 menunjukkan nilai R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,532 yang artinya 53,2% dari variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dipengaruhi oleh variabel independen (persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak). Atau variabel independen yang digunakan dalam model (persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak) mampu menjelaskan sebesar 53,2% variabel dependen (kepatuhan wajib pajak.). Sedangkansisanya sebesar 46,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain seperti manfaat yang dirasakan wajib pajak, pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan,

dan tingkat pendidikan dan variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.3 Pembahasan

1. Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan.

Hasil uji t secara parsial menunjukkan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, yaitu : $t_{hitung} 3,480 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,001 berada dibawah 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester Tambunan (2011) yang menunjukkan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian Jatmiko (2006), Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak.

2. Pelayanan Fiskus

Hasil uji t secara parsial menunjukkan pelayanan fiskus, yaitu : $t_{hitung} 2,321 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar

0,022 berada dibawah 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus secara signifikan berpengaruh terhadap pelayanan fiskus.

Berdasarkan penelitian Jatmiko, Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayanan publik.

3. Kesadaran Wajib Pajak

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan kesadaran wajib pajak yaitu : $t_{hitung} 7,261 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian Harjanti Puspa Arum (2012) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan

benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t secara parsial bahwa hasil regresi menunjukkan persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, yaitu : $t_{hitung} 3,480 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,001 berada dibawah 0,05. Persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan secara keseluruhan baik, hal ini berarti wajib pajak menilai bahwa pajak yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, para wajib pajak mengetahui bahwa pengenaan sanksi merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, dan dalam hal penegakan sanksi pajak, petugas dalam penegakannya tanpa toleransi. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Berdasarkan hasil uji t secara parsial bahwa hasil regresi menunjukkan pelayanan fiskus, yaitu : $t_{hitung} 2,321 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,022 berada dibawah 0,05. Pelayanan Fiskus cukup baik, karena Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayanan publik.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus secara signifikan berpengaruh positif terhadap pelayanan fiskus.

4. Berdasarkan hasil uji t secara parsial bahwa hasil regresi menunjukkan kesadaran wajib pajak yaitu : $t_{hitung} 7,261 > t_{tabel}$ sebesar 1,984 dan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak termasuk dalam kriteria tinggi. Kepatuhan wajib pajak termasuk dalam kriteria tinggi yang berarti wajib pajak telah mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas kemudian wajib pajak menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak sadar bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara dan wajib pajak menyadari bahwa pajak yang ditetapkan oleh undang-undang dan dapat dipaksakan.
5. Secara simultan (Uji F), nilai F Hitung sebesar $36,448 > F$ Tabel 2,699 dengan nilai signifikansi probabilitas sebesar 0,000 berada dibawah 0,05. Maka model regresi menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Berdasarkan hasil Analisis Determinasi (R^2) menunjukkan nilai R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,532 yang artinya 53,2% dari variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dipengaruhi oleh variabel independen (persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak). Atau

variabel independen yang digunakan dalam model (persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak) mampu menjelaskan sebesar 53,2% variabel dependen (kepatuhan wajib pajak.). Sedangkansisanya sebesar 46,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain seperti manfaat yang dirasakan wajib pajak, pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, dan tingkat pendidikan dan variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa persepsi atas sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak telah terbukti membawa pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk para wajib pajak diharapkan agar dapat menjadi wajib pajak yang baik, yang berarti bahwa wajib pajak senantiasa meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik itu dalam segi pembayaran maupun pelaporan pajak itu sendiri yang tepat waktu. Karena seperti yang kita ketahui bahwa pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar yaitu sebagai sumber pembangunan bangsa.
2. Jika dilihat dari menegakkan sanksi perpajakan pada pelanggar aturan perpajakan diharapkan aparat pajak diharapkan dalam hal pengenaan sanksi lebih tegas kepada para pelanggar aturan.

3. Diharapkan pada pihak KPP Pratama Pekanbaru Senapelan lebih mempertegas fungsi pajak terhadap negara sehingga wajib pajak sadar akan pentingnya pajak yang mereka bayarkan untuk pembangunan Negara sehingga mereka tidak akan melakukan penundaan pembayaran pajak yang akan merugikan negara. Dan diharapkan juga kepada pihak KPP lebih mensosialisasikan fungsi pajak itu sendiri kepada masyarakat, baik itu melalui media cetak, elektronik, dan pemasangan spanduk-spanduk lebih diperbanyak lagi tentunya.
4. Pada penelitian selanjutnya diharapkan hendaknya melakukan pengujian ulang terhadap model penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain. Agar dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran surat An-Nisa' ayat 59

Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta

Devano, Sony, Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prinadi Media Group.

Early Suandy, 2008. *Perencanaan Pajak*. Jakarta : Erlangga.

Tambunan, Ester. 201. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying*.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi IV. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Gusfahmi, 2007, *Pajak Menurut Syari'ah*, Raja Grafindo, Jakarta.

Handayani, I G. A. Ayu Ngr Adhi. 2009. "*Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat*". Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Ilyas B, Wirawan & Richard Burton. 2008. *Hukum Pajak*. Edisi ke 4. Jakarta.Salemba Empat.

Irianto, S.E (2005). *Politik Perpajakan Membangun Demokrasi Negara*, Yogyakarta: UII Press.

Jatmiko, A.N. 2006. *Pengaruh sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan sanksi denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Universitas diponegoro : Tesis Magister Akuntansi.

Kiryanto. 2000. *Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya*. EKOBIS.Vol 1 No.1, hlm.41 – 52.

Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Mardiasmo.(2009). *Perpajakan*. Edisi Revisi, Andi,Yogyakarta.

- Moenir.2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Bumi Aksara: Jakarta.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- Pandiangan, Liberty. 2010. *Pemahaman Praktis Undang-undang Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Erlangga.
- Prastowo, Yustinus. 2009. *Panduan Lengkap Pajak*. Raih Asa Sukses: Jakarta.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Jakarta : Balai Pustaka
- Resmi, S. (2007). *Perpajakan : Teori dan kasus* (5 ed). (E.S. Suharsi, penyut.) Jakarta, indonesia : Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. (1996) *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Prenhallindo, Jakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian Bisnis*, Bandung : CV.Afabeta
- Suryadi. 2006. “*Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur*”. Jurnal Keuangan Publik.4 (1), h:105-121.
- Suyatmin. 2004. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Andika: Yogyakarta.
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2009.Tentang *Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 9. Salemba Empat: Jakarta.
- Walgito, Bimo. 2002. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta : andi Offset.
- www.pajak.go.id
- Zain, Mohammad.2008. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.